

<p style="text-align: center;"><b>Bilan des relations Clients / Retour clients</b> <b>ENQUETE DE SATISFACTION – site de COLMAR</b></p>
--

L'enquête de satisfaction a été réalisée sur le premier trimestre 2022. Elle concernait 449 clients. Seuls 39 ont répondu malgré une relance, correspondant à un taux de réponse de 8,2 %. La date limite de réponse a été arrêtée au 15 avril 2022.

Le L2A a proposé une enquête à compléter en ligne via le site internet du laboratoire. Afin d'alerter les clients, un mail leur a été adressé à l'ouverture de l'enquête.

**Synthèse des résultats par unité :**

- Biologie vétérinaire : 35 clients
- Biologie moléculaire : 2 clients
- Hygiène alimentaire : 2 clients
- Radionucléides : 1 client
- Pathologie des abeilles : 2 clients

**Taux de satisfaction :**

**Le jugement global des clients pour le L2A peut être jugé positif car 86,48 % sont très satisfaits ou satisfaits.**

Soit : 32 clients sont très satisfaits ou satisfaits, 7 clients sont moyennement ou pas satisfaits.

- ✚ Administration (accueil physique, amabilité, qualité des réponses, horaires) :
  - 36 clients sont très satisfaits, 3 clients sont moyennement et sous tous les items cités. L'insatisfaction portait sur l'amplitude des horaires et sur la qualité des réponses aux informations demandés ainsi que sur l'amabilité du secrétariat.
- ✚ Accueil téléphonique :
  - 39 clients sont très satisfaits
- ✚ Réactivité :
  - 38 clients sont très satisfaits ou satisfaits, 1 client est moyennement satisfait sans préciser les motifs.
- ✚ Accueil au comptoir :
  - 39 sont très satisfaisant.
- ✚ Lisibilité et clarté du catalogue :
  - 30 clients sont très satisfaits ou satisfaits, 1 client est moyennement satisfait et 8 clients se disaient non concernés.
- ✚ Adéquation des tarifs avec les analyses :
  - 32 clients sont très satisfaits ou satisfaits, 4 clients moyennement satisfaits et 3 clients se disaient non concernés.
- ✚ Fournitures du matériel de prélèvement :
  - 38 clients sont très satisfaits ou satisfaits, 1 client est peu satisfait
- ✚ Prise en compte des réclamations :
  - 21 clients sont très satisfaits ou satisfaits, 18 clients se disaient non concernés.

- ✚ Qualité de la facturation :
  - 28 clients sont très satisfaits ou satisfaits, 11 clients sont moyennement ou peu satisfaits. L'insatisfaction portait sur les délais d'envois des avis des sommes, le manque d'information sur le paiement, coordonnées....
  
- ✚ Délais des rendus de résultats :
  - 38 clients sont très satisfaits ou satisfaits, 1 client est moyennement satisfait.
  
- ✚ Présentation des résultats :
  - 35 clients sont très satisfaits ou satisfaits, 4 clients moyennement satisfaits (problème d'abréviation)
  
- ✚ Confidentialité des résultats :
  - 35 clients sont très satisfaits ou satisfaits, 4 clients se disaient non concernés.

La grande majorité des insatisfactions de 2021 porte sur la facturation et les relations avec la Paierie Départementale.